

CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

EXPERIENCIA DE SERVICIO BASADO EN EL MODELO DISNEY

DESCRIPCIÓN:

La base de la metodología Disney, está conformada por un modelo sólido, que incluye procesos establecidos, estándares de calidad, indicadores de medidas y valores compartidos en todos los miembros de la organización.

Esto se logra compartiendo la CULTURA de la empresa y la filosofía que dirige cada decisión empresarial con una orientación de servicio y satisfacción total al cliente.



OBJETIVO:

- El programa busca desarrollar habilidades y destrezas de servicio de los participantes, partiendo de conocer la filosofía que aplican las empresas Disney.
- Sobre todo ver su aplicación en el entorno de nuestro medio.

DIRIGIDO A:

Todos los miembros de una empresa, sin considerar en puesto o función desempeñe en la empresa



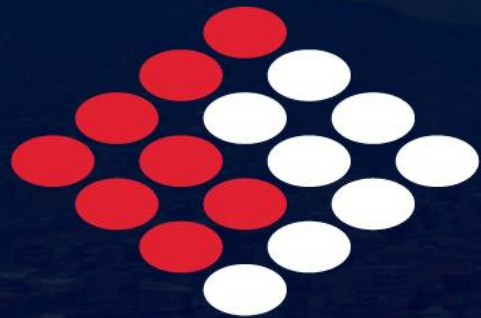
CONTENIDO:

- Entendiendo la magia del SERVICIO AL CLIENTE DISNEY
- ¿Quién es su Cliente?
- ¿Qué espera todo cliente de las empresa?
- Identificación los criterios de servicios
- Entendiendo las necesidades de los clientes
- Los elementos de la filosofía Disney
- Cómo manejar las quejas al estilo Disney
- Protocolos de servicio
- 10 claves de un exelente servicio al cliente
- ¿La Filosofía DISNEY es aplicable a cualquier empresa?



RAMIRO PAREDES MBA

- Consultor facilitador con más de 25 años de experiencia en el desarrollo de programas y eventos de capacitación en temas de Desarrollo Organizacional, servicio al cliente, etc.
- Consultor Asociado con LHH Internacional en el desarrollo de talento humano
- Consultor coach en Gestión del Cambio
- Docente universitario y orientador de desarrollo de carrera profesional en la UDLA y PUCE
- Facilitador en el programa de Excelencia en el Servicio bajo el modelo Disney
- Consultor y facilitador internacional en Ecuador, Colombia, Perú y México
- Más de 25 años de experiencia como consultor en proyectos de Emprendimiento y desarrollo de Proyectos
- Máster en Administración de Empresas especializado en Gestión de Talento Humano



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

www.ccq.edu.ec

